

“90后”售票员2.5个小时默画出有300余条线路的“全国铁路图” 参加工作7年 她6个除夕坚守岗位

新春走基层
文明过大年 ⑪



“您买的是下午5点25分沈阳到盘锦的车票，晚上7点50分到，祝您旅途愉快……”
“您的车票改签完了，现在自助售取票机也能办理车票改签业务……”

1月26日，中国铁路沈阳局集团有限公司沈阳站售票大厅内，售票员张雨佳正在忙着给旅客出票、办理改签业务。



沈阳站售票大厅内，售票员张雨佳正忙着给旅客出票、办理改签等业务。 辽沈晚报记者 查金辉 摄

29岁的张雨佳曾获“青年岗位能手”“先进个人”等多项荣誉称号，之前她仅用2.5个小时就默画出含有300多条线路、500余个车站接点的“全国铁路客运运价里程接算站示意图”。

张雨佳在售票窗口工作7年，其中有6年的除夕她都坚守在岗，“我的坚守正是为了更多家庭的团圆。”

老年人等群体来窗口多 平均每人每天卖400张车票

1月26日下午，沈阳站售票大厅内高高挂起的大红灯笼和中国结特别引人注目，旅客肩上背着背包、手里拉着拉杆箱，他们有的直奔自助售取票机办理业务，有的直接到人工窗口购票或者办理改签等业务。

售票员张雨佳和其他同事一直忙活着，“您好，请问办理什么业务？沈阳到锦州有票，您想

买几点的？进站不用核酸阴性证明，目的地的防疫政策您最好提前问一下……”

今年春运，随着电子客票的全面实施，退票、改签、电子临时乘车身份证明等越来越多的业务实现线上办理，但是仍有不少旅客选择人工窗口办理业务，“大部分都是办理退票改签的，还有就是老年人、带孩子的年轻人，需要买铺票，也会到窗口来。现在每天每人的售票量在400张左右。”

张雨佳已经做了7年售票员。她说，“以前一到春运，售票厅内就挤满了旅客，一天能卖八九百张火车票。”

从沈阳扩展到全国 俩月她把示意图记在心里

张雨佳在工作中曾获得多项荣誉，她还是沈阳站第三届职工技能竞赛中的状元。提起这

件事，张雨佳笑着说，“就是熟练了，在竞赛中取得了好成绩。”

原来，张雨佳2014年大学毕业后就进入铁路系统工作，这些年她始终在售票岗位。“刚开始售票时，有时遇到外地的旅客购票时带点方言，不能确定他们说的那个站，这样就重复问旅客。”

之后，站里给每个售票员一份纸质版的全国铁路客运运价里程接算站示意图，“自从2017年起，我就开始慢慢地画，只要休息，我就会一边记忆一边照着画。”张雨佳说，“最开始我画省内的线路，5个站5个站地画，比如从沈阳到大连、沈阳到丹东、沈阳到盘锦等路线，后来扩展到沈阳到秦皇岛、沈阳到北京，再后来把画的范围扩大到郑州以南、广州等地。”因为线路太多、车站太多，她不得不反复记忆。

功夫不负有心人，付出了也有可喜的回报，凭着这股钻劲儿，2021年，在单位的技术比赛中，张雨佳获得沈阳站第三届职工技能竞赛技术状元、优秀女职工等称号。

示意图是有用的“作品” 能给旅客提供最佳出行方案

这个全国铁路客运运价里程接算站示意图到底是干啥的？张雨佳为什么一到休息时间就画这个图？

“这个示意图，是为了计算票价，更好地解决旅客的问题。”张雨佳给出了这样的答案。这个示意图不仅是一个可观赏的示意图，而且是一个有用途的“作品”。“比如旅客想去山西的一个不太知名的地方，我就可以迅速为其提供性价比最高的换乘方案。”张雨佳说，这个图记在心里，当旅客询问中转换乘问题时，她就可以脱口而出，给旅客提供最佳的换乘方案。

对于她来说，这或许就是术业有专攻，对于旅客来说，他在购票时能得到最优的乘车路线，不仅省钱还节省时间。

除夕仍坚守岗位 她希望提供更好的服务

“上完30日的白班，下一个班就是31日的夜班，今年的除夕也是在岗，我第一时间就告诉家人了，这几年他们也习惯了。”张雨佳说，刚参加工作的头两年赶上除夕值班，家人还很担心她能不能吃上饺子啥的，“现在家人都告诉我好好工作，过年了大家都想回家，咱们的坚守就是为了更多家庭的团圆。”

张雨佳在售票窗口工作7年，“有6年的除夕都在值班，有时是白班，有时是夜班，还有的时候是白连夜，每次值班我都是为旅客提供最好的服务。”

张雨佳说，和以前只能用现金购票不同，现在窗口购票可以使用微信、支付宝等多种方式，减少了售票员找零、数钱、识钞的流程，售票效率大大提高，也让旅客购票更方便。

如今，随着时代的发展，很多年轻人的购票方式发生了改变，但依然有一些老年人等特殊群体，选择在售票窗口购票。张雨佳说，“希望我可以为旅客提供更好更贴心的售票服务，为他们选择更满意的出行方案。” 辽沈晚报记者 胡月梅

新春走基层
文明过大年 ⑫

“打扫得干干净净，自己看着也舒服” 干这行近10年 每天擦洗公厕无数次

“连着8年的大年三十，我都在岗位上。今年，就是第9个年头了。”

54岁的叶桂艳，是沈阳市皇姑区的一名公厕保洁员。2022年的除夕夜，她还会在班，用打扫一新的公厕，为沈城除夕夜增添一抹亮色。

“我是2013年开始做这份工作的。”叶桂艳最初在纺织厂上班，刚开始到公厕做保洁时，工资每月700元。

那时的公厕，有时门锁坏了锁不上，“有那种通用的厕所时，我有时需要帮人看着门。”

北方冬天的公厕，取暖是难题之一。让叶桂艳难忘的是，保洁员配发特别“厚重”的棉鞋御寒，一天下来双脚很累，还需要烧锅炉，“我赶上了用防冻液那阵儿，之前有同事用蜂窝煤烧锅炉，烧得满身满脸雀黑的……”

需要清扫时，先是招呼一声，然后敲门一探究竟，“有人吗？有人吗？”这样的场景，在以前的工作中几乎每天都上演。

时光流转，沈城的公厕不断“升级”。叶桂艳的工作“变”了。

是否有人如厕，公厕内悬挂的电子显示屏会有提示，“你看大屏幕上‘有人’‘无人’，就知道可不可以进去干活，再也不用扯嗓子喊了。”

感应冲水、感应洗手液、电动烘干机，让公厕变得智能化了。“咱们是‘随走随保洁’，但现在的卫生间越来越干净，人们也都在保持。”

叶桂艳用手拍了拍水龙头说，“很多人还不适应公厕感应水龙头，还下意识地搓一搓。”接着，她又冲洗了一下右手，“你看，现在洗手不



叶桂艳正在擦拭新型公厕里的婴儿床。

辽沈晚报记者 王迪 摄

是冷水，是加热过的。公厕温水洗手，也让很多市民觉得很意外。”

如今的公厕，还设有专供残障人士、母婴专用的“第三卫生间”：里面有供婴幼儿平躺的塑胶床、靠坐的座椅，只身带娃出行的家长，不再因为如厕手忙脚乱。

昨日下午2时许，叶桂艳打扫着“第三卫生间”。她按比例稀释84消毒液，擦拭门把手、残障人士扶手等处，用专门的消毒液擦拭塑胶床，“因为是小孩儿用的，所以还会特意选择适合的、无毒无害的。”

记者：“这种床使用的几率高吗？”

叶桂艳：“不算多，毕竟带小宝宝出门的家长是少数。”

记者：“一天打扫清洁多少次？”

叶桂艳：“可以说是无数次了吧，定时擦，想起来就擦。”

为什么要“无数次”地擦？

叶桂艳说，每天工作从早上5时开始，持续到22时，公厕相当于自己的第二个家，“打扫得干干净净，自己待着、看着也舒服。”

“从做这份工作第一天开始，我就没嫌弃过。公厕越干净卫生，人们越爱护。”

叶桂艳说，公厕是窗口，小小的窗口也能映射出城市文明、市民素质。

“升级”的公厕，也让进门的市民们备感好奇。昨日下午，一位市民和叶桂艳边聊，边琢磨厕所内的新变化。细琢磨，现在公厕新增的物件很多：驱蚊灯、喷香剂、应急照明灯等等，都在细节处发挥作用。

“我们还遇到过外国友人，虽然语言不通，但点点头、彼此微笑，感觉很好。”叶桂艳说，在现代化、智能化的公厕里工作，一次次不厌其烦地打扫、清洁，心情不自觉地好上不少。

“我们现在也不用穿那种特别笨、特别沉的棉鞋了。你看我脚上穿的鞋，就是自己挑选鞋子买的了。”

叶桂艳老家在葫芦岛绥中，十几岁随家人到沈阳定居，也算是“沈阳人”了。

将近10年的公厕保洁员经历，她对沈阳感受最深刻的是：“城市越来越美，人们越来越文明。”

辽沈晚报记者 杨宝顶